



LAMBDA

CONSULTORÍA - INGENIERÍA - LABORATORIO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

PP-06

Versión 02

Fecha de entrada en vigencia: 2020-11-18

NTE INEN ISO/IEC 17025: 2018

Quito-Ecuador

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
4. DESCRIPCIÓN.....	4
4.1. Política de gestión de quejas y reclamos	5
4.2. Recepción y tramitación.....	5
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	6
6. ANEXOS	6
7. CONTROL DE CAMBIOS	6

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Director de Calidad	Gerente General	Gerente General
Fecha: 2020-11-14	Fecha: 2020-11-18	Fecha: 2020-11-18

1. OBJETIVO

Describir los lineamientos a seguir para la gestión de quejas emitidas por los clientes del Laboratorio **LAMBDA**, en base a la política establecida, a fin de evaluar y tomar decisiones acerca de las mismas.

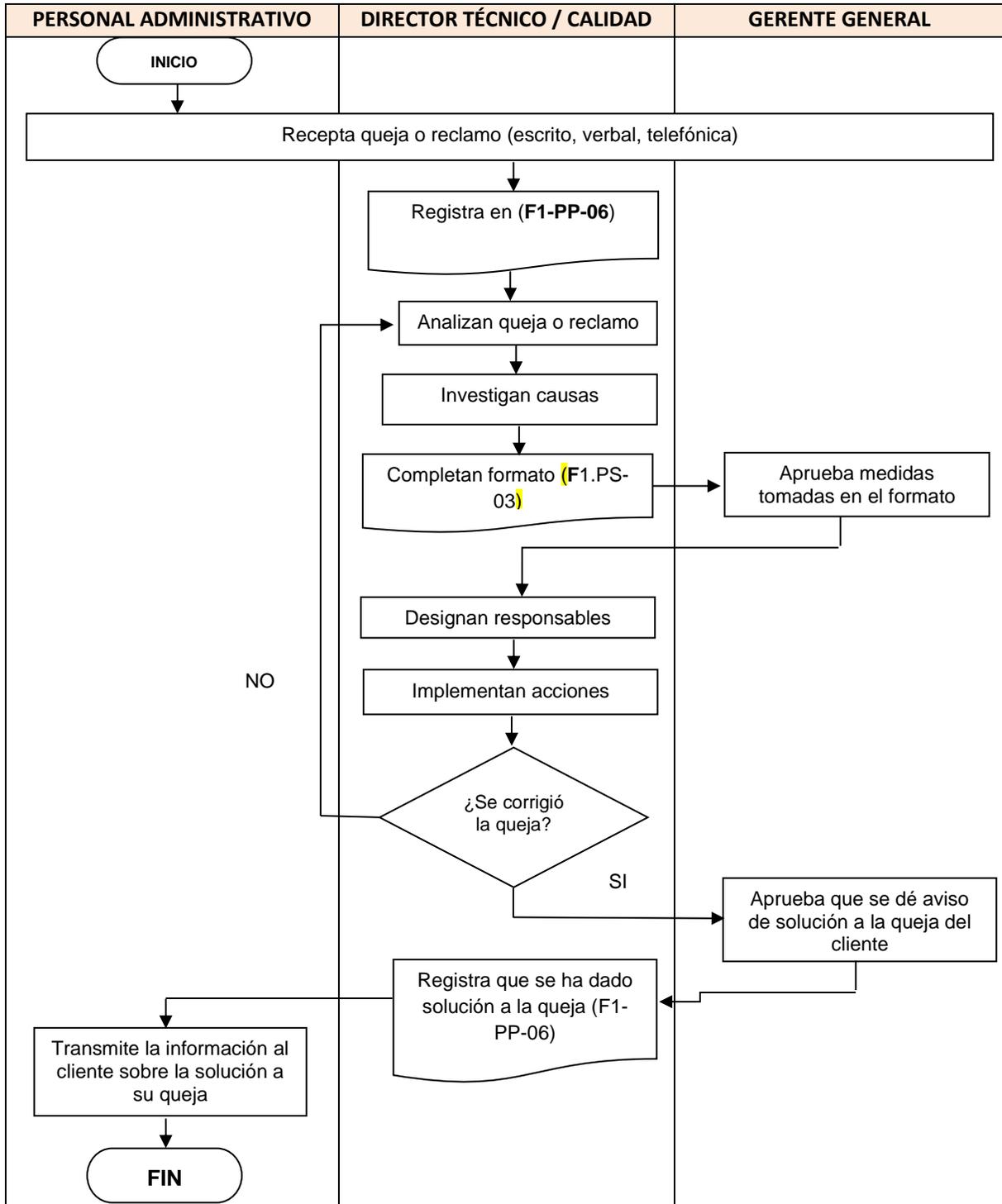
2. ALCANCE

Aplica a las quejas o a cualquier otra expresión de insatisfacción manifestada por los clientes u otras partes interesadas externas.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Documento:** Información y medio de soporte.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta (NTE INEN-ISO/IEC 17000: 2006, 6.5).

4. DESCRIPCIÓN



4.1. Política de gestión de quejas y reclamos

El laboratorio considera las posibles quejas a su actuación como circunstancias, que aun siendo indeseables, permiten poner a prueba, y dependiendo del caso, mejorar el SDG implantado.

Siempre que sea posible, el laboratorio a través de DC o DT, según el ámbito de la queja acusará recibo y facilitará a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja (el medio de comunicación será el correo electrónico).

A este efecto, el laboratorio cuenta con un sistema de gestión de registros y, cuando sea necesario, un tratamiento de los servicios de ensayo, tal que, una vez finalizados los mismos está en disposición de aclarar y/o resolver cualquier tipo de queja presentada, tomando las acciones que convengan para su resolución.

4.2. Recepción y tramitación

Cualquier persona que reciba una queja respecto a los servicios prestados por el laboratorio la reenviará a DC. Las quejas presentadas serán documentadas por AA en el *Registro de Quejas (formato F1. PP-06)*, debiéndose describir la actividad afectada.

La numeración secuencial de estos registros seguirá el siguiente sistema:

Número secuencial: RQ.XXYY

Donde:

RQ: Corresponde a Registro de Queja

XX: Corresponde a las 2 últimas cifras del año

YY: Corresponde a un número secuencial dentro del año, comenzando por 01

A partir de la apertura de la queja, los pasos a seguir y las acciones a tomar son los siguientes:

- Evaluación de la queja: DT en lo que corresponde al ámbito técnico o DC en el ámbito de gestión evaluarán la queja con el fin de determinar si es procedente o no. En caso negativo, se comunicará por escrito (email) la decisión a quien presentó la queja con la explicación razonada y se archiva. En caso positivo, se continuará con las siguientes acciones:
- DC iniciará la gestión de trabajo no conforme de acuerdo a la sistemática establecida en el *procedimiento de Trabajo no Conforme (PP-07)* y cuando el caso lo amerite se dará el tratamiento descrito en el *Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PS-03)*.
- Si se requiriera repetir un ensayo, se efectuará íntegramente un nuevo proceso sin tomar en cuenta la información perteneciente a la anterior fallida. No se cobrará al cliente por este nuevo servicio.
- Si el reclamo afectara a informes ya entregados, el tratamiento de modificación o reemplazo del informe será el descrito en el *Instructivo para la Elaboración de Informes de Ensayo (I-01-MSG)*.

Una vez concluido el tratamiento de la queja GG notificará formalmente (mediante correo electrónico) a quien presenta la queja, el cierre de la misma.

Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

Tipo	Código	Nombre
Formato	<i>F1-PP-06</i>	<i>Registro de quejas</i>
Formato	<i>F1-PP-07</i>	<i>Registro de Trabajo no Conforme</i>
Formato	<i>F1-PS-03</i>	<i>Registro de Acciones Correctivas</i>
Instructivo	<i>I.01-MSG</i>	<i>Instructivo para la Elaboración de Informes de Ensayo</i>

6. ANEXOS

Este documento no contiene anexos

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
01	2019-08-01	N/A, Primera edición del documento	N/A
02	2020-11-18	Cambio de logotipo	Cambio de logo en la carátula y encabezado de página.